

Livret d'accueil – Centre Hospitalier de Saint - James



- ▶ Vous venez d'entrer au Centre Hospitalier de Saint - James. Toute l'équipe professionnelle vous souhaite la bienvenue et s'efforcera de rendre votre séjour le plus agréable possible.
- ▶ Ce livret d'accueil vous est remis pour vous faire connaître notre établissement et faciliter vos démarches.
- ▶ Il nous aidera à améliorer la qualité de nos prestations.



Situation géographique



Située au carrefour de la Bretagne et de la Normandie, proche du Mont St Michel, la commune de St James (5 000 habitants) est située sur l'autoroute A84 à 18 kms d'Avranches et 60 Kms de Rennes.



Présentation générale

Le Centre Hospitalier de St James est un établissement public de santé en direction commune avec le CH d'Avranches – Granville, de Mortain, de St Hilaire et de Villedieu.

Le Centre Hospitalier de Saint James est un établissement de santé qui fonctionne avec des médecins libéraux et travaille en étroite coopération avec le plateau technique du CH Avranches - Granville.

Les différents services du Centre Hospitalier :

- Secteur sanitaire :

- Soins Médicaux de Réadaptation (SMR – anciennement SSR)

Le service accueille 30 personnes en chambre seule. Il dispense des Soins de rééducation, réadaptation et réinsertion après une hospitalisation.

Il dispose de 5 lits identifiés dédiés à l'accompagnement en soins palliatifs (professionnels formés et présence de bénévoles).

Une chambre, un salon d'accueil et un coin repas sont à la disposition des familles.

Contact :

Secrétariat : (02.33.89.89.17)

Cadre de santé : (02.33.89.89.44)

Mail : sec.ssr@hopital-stjames.fr



- Secteur Médico-Social :

- Secteur personnes âgées

- Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

Sa capacité est de 40 places.

Des aides- soignantes dispensent des soins, sur prescription, aux personnes âgées de plus de 60 ans et/ou handicapées sur les cantons de St James et Ducey.

Le [livret d'accueil spécifique au SSIAD](#) vous sera remis sur demande.

Contact :

IDE Coordinatrice : 02.33.89.89.60

Mail : ssiad@etabs-stjames.fr



Présentation générale

- L'Etablissement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

D'une capacité de 158 lits (dont 1 lit d'hébergement temporaire et 1 d'HT d'urgence en sortie d'hospitalisation). Il est composé de plusieurs services :

- Les Charmilles (unité sécurisée pour personnes souffrants de pathologies Alzheimer ou apparentées) : 15 places.
- Les Glycines (unité pour personnes handicapées âgées) : 15 places.
- Les Tamaris : 63 places
- Les Peupliers : 65 places
- Un PASA (unité spécifique qui accueille, sur prescription, des personnes de l'EHPAD nécessitant un accompagnement spécifique de journée).

Contact :



- IDEC résidence « Les Tamaris / Charmilles » :
02.33.89.89.19

- IDEC résidence « Les Peupliers / Glycines » :
02.33.89.89.12

Mail : ehpad@etabs-stjames.fr

▪ Secteur handicap

- La Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)

80 places réparties sur plusieurs unités

Située en cœur de ville (rue du mont), elle accueille, sur orientation de la MDA, en hébergement permanent des personnes en situation de handicap à partir de 18 ans.

Elle propose un accompagnement individualisé qui favorise, quel que soit la restriction des personnes accueillies, leurs relations aux autres et l'expression de leurs choix en développant toutes les possibilités de communication verbale, motrice ou sensorielles avec le recours à une aide humaine et, si besoin, à une aide technique ainsi que leur participation à une vie sociale et citoyenne, culturelle et sportive en proposant des activités adaptées.

Contacts :

Secrétariat : 02.33.89.89.33

sec.mas@etabs-stjames.fr



Présentation générale

- Le Foyer Occupationnel d'Accueil (FOA)

24 places

Situé route d'Antrain, l'équipe éducative travaille à développer les potentialités des personnes accueillies (sur orientation de la MDA) par une stimulation adaptée, maintenir leurs acquis et favoriser leurs apprentissages et leur autonomie par des actions socio-éducatives adaptées.

sec.foa@etabs-stjames.fr

02.33.89.89.35



Cadre de santé et socio éducatifs référents :
02.33.89.89.64 / 02.33.89.89.32

- Les autres services du Centre Hospitalier

Le Centre Hospitalier dispose d'un ensemble de professionnels répartis dans différents services logistiques et administratifs permettant d'assurer une prise en charge complète des besoins des personnes hospitalisées :

- Pharmacie à usage intérieur
- Service restauration
- Services Techniques
- Service entretien des locaux/linge
- Service Intérieur
- Administration

- Les consultations externes

- Des consultations externes sont assurées dans les disciplines suivantes en partenariat avec le CH de l'Estran :
- Suivi psychologique adulte et enfant (CMP)
- Orthophoniste
- Educatrice Spécialisée
- Antenne Médico-Psychologique
- Neurologie (*consultations externalisées du Centre Hospitalier d'Avranches - Granville*)



Présentation générale

- Le portage de repas à domicile

En partenariat avec l'ADMR, Le centre Hospitalier fournit chaque jour des repas froids qui sont portés à domicile.

Pour bénéficier de cette prestation, contacter le Secrétariat de la Communauté d'agglomération Avranches-Mont-Saint-Michel pôle de St James.

Tél. 02.33.89.62.08 – 06.74.38.82.19 – 06.74.38.79.13

- La Sécurité et Qualité des Soins

Le centre Hospitalier de St James est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Le service « Sécurité et Qualité des Soins » pilote la démarche. Vous pouvez prendre connaissance du rapport de certification et d'évaluation externe sur demande aux différents secrétariats ou en consultant le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS). www.has-sante.fr et sur le site Internet du centre Hospitalier : <https://www.hopitaux-montsaintmichel.fr/>.

Les résultats des enquêtes de satisfaction auprès des patients / résidents sont affichés dans chaque service.

- La lutte contre les infections nosocomiales

L'Établissement dispose d'une Commission du risque infectieux et d'une IDE Hygiéniste pour promouvoir l'application des bonnes pratiques d'hygiène. Le résultat du tableau de bord des Infections Nosocomiales est affiché dans chaque service.

- La lutte contre la douleur

Conformément à l'article L.1110-5 du code de la santé publique « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toutes circonstances prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. ». Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider. N'hésitez pas à nous en parler.



- Les médecins :

Des médecins généralistes issus du Pôle de Santé de St James sont autorisés à exercer au sein du Centre Hospitalier ([voir la liste](#)).

- Le cadre de santé / Infirmier Coordonnateur (IDEC)

Il est responsable, sous couvert du cadre supérieur, du fonctionnement du service, de l'organisation, de la qualité et sécurité des soins.

- L'Infirmiers(ère) – IDE

Professionnels diplômés d'état, ils sont chargés de l'exécution des soins.

- L'Aide-Soignant (AS)/ AMP-AES /ASG/ME

Il participe aux soins d'hygiène, de confort d'éducation, de réadaptation et de prévention.

L'Éducateur spécialisé est en charge de l'élaboration et du suivi des PAP ainsi que de l'organisation des activités proposées.

- L'Agent de Service Hospitalier (ASH)

Il est chargé de l'hygiène des locaux et de l'environnement du patient/résident ainsi que des prestations repas.

- Le Masseur - Kinésithérapeute

Professionnel diplômé d'état, il assure la rééducation fonctionnelle active et passive ainsi que des massages thérapeutiques et antalgiques.

- L'ergothérapeute

Il propose une prise en charge de rééducation et de réadaptation, des aides techniques ainsi qu'une évaluation du logement, afin de faciliter les retours à domicile.



Les professionnels

- Le psychomotricien

Il propose des techniques de rééducation ou de thérapie à médiation corporelle.

- Le psychologue

Il apporte sur demande soutien et écoute auprès des personnes accompagnées, de leur famille et des équipes.

- Le diététicien

Il est chargé des suivis alimentaires, de l'élaboration des menus et de l'éducation nutritionnelle.

- Le secrétariat médical :

Il est votre interlocuteur pour tous renseignements lors de votre entrée, pendant votre séjour et au moment de votre sortie.

- L'assistant de Service Social

Professionnel diplômé d'état, il peut vous conseiller ou vous aider dans l'organisation de votre sortie ou pour toute difficulté d'ordre social.

- Les Bénévoles

Une équipe de bénévoles intervient en Soins Palliatifs pour assurer une présence auprès du patient.

Les bénévoles dépendent de l'Association des Soins Palliatifs du Sud-Manche. Ils sont identifiés par leurs badges.

Des bénévoles interviennent aussi en EHPAD pour accompagner les animations et sorties.

- L'animateur

Il est en charge des activités et animations proposées sur l'EHPAD



Les formalités administratives

- Votre admission

Nous vous demandons de fournir les pièces suivantes :

- une pièce d'identité
- votre carte Vitale
- votre carte de mutuelle ou votre attestation de CSS (complémentaire santé solidaire ; ancienne CMU)

Il vous est demandé de désigner une [personne de confiance](#) pour la durée de votre hospitalisation.

En secteur SMR, vous devrez porter un bracelet d'identification.

- Votre sortie

Votre sortie est décidée par le médecin et organisée par le service.

Le médecin vous remet :

- ✓ Ordonnance de soins ou de médicaments
- ✓ Carton de rendez-vous ultérieurs
- ✓ Lettre de liaison
- ✓ Arrêt de travail/bon de transport si nécessaire

Une assistante sociale peut vous aider.

Horaires : Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h00 à 16h30

Mail : assistante-sociale@etabs-stjames.fr

Vos frais de séjour

Les tarifs des frais de séjour et/ou d'hébergement et prestations servies sont disponibles à l'affichage à l'entrée de votre service.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez contacter le service des admissions :

Horaires : Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h et de 14h00 à 16h30

Tél : 02.33.89.89.11

Mail : admission@etabs-stjames.fr



Votre séjour au quotidien

- Visites /contacts

Les visites sont autorisées à tout moment de la journée. Néanmoins, afin de respecter le rythme de vie des patients/résidents et l'organisation des soins, merci de privilégier le créneau 13h30 – 20 h00 pour vos visites et vos appels.

- Les repas

Les menus de la semaine sont à votre disposition à l'affichage. Vous pouvez obtenir un plat de substitution si le menu ne vous convient pas.

Possibilité de repas accompagnant sur demande (tarif affiché à l'entrée du service)

Signalez-le au moins 24 h à l'avance.

- Le linge

Le linge hôtelier nécessaire à votre séjour est fourni par l'établissement. Pensez à vous munir du nécessaire pour votre toilette et vêtements personnels.

- Le courrier

Votre courrier ou vos colis vous seront distribués quotidiennement du lundi au samedi. Vous pouvez également envoyer du courrier au standard.

- Coiffeur

Un coiffeur à domicile peut intervenir sur votre demande et à vos frais.

- Argent et valeurs

Il est imprudent de garder près de vous : argent, bijoux ou objets de valeur. Le Centre Hospitalier ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

- Sécurité

En cas d'accident, respectez les consignes affichées dans votre chambre. Il est strictement interdit de fumer dans l'établissement ; Pour la sécurité de tous, l'établissement est équipé d'un système de vidéo-surveillance.



Les informations médicales

Tous les renseignements que vous souhaitez obtenir sur vos examens et traitements vous seront fournis par votre médecin traitant ou par le personnel soignant dûment habilité à cet effet. Vous pouvez accéder à votre dossier médical, soit par consultation sur place (en sollicitant un rendez-vous avec votre médecin), soit sur demande écrite adressée à la Direction.

direction@etabs-stjames.fr

- Traitement informatisé de votre dossier médical/RGPD

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 informatique et libertés et règlement général de protection des données (RGPD) art 6.1^e du règlement européen 2016/679 en application au 25 mai 2018 * vos données font l'objet d'un traitement automatisé. * Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

* Votre droit d'opposition ne peut s'exercer que pour le traitement de données nominatives mis en cause ne répondant pas à une obligation légale.

- Votre DMP



Si vous disposez d'un Dossier Médical Partagé (loi n°2019-774 du 24/07/2019), votre médecin peut y déposer les documents de santé créés pendant votre hospitalisation.

- Les directives anticipées / souhaits en cas de décès

Conformément à l'article R 1111-17 du Code de la Santé Publique, toute personne peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. L'existence de ces directives anticipées est mentionnée au dossier du patient. Voir les différents formulaires :

- [Directives anticipées](#)
- [Modèle A](#)
- [Modèle B](#)



- Votre satisfaction

Si vous disposez une adresse mail, merci de nous la transmettre à votre admission ; après votre sortie un e- mail vous sera adressé afin de recueillir votre avis sur votre hospitalisation (SMR)

Les droits des Usagers



Toute personne hospitalisée / résidant au Centre Hospitalier a la possibilité de faire une réclamation si elle est insatisfaite des prestations reçues ou si elle s'estime victime d'un dysfonctionnement du service.

Un registre des réclamations est à la disposition du public au Secrétariat de Direction. La réclamation peut aussi se faire par courrier à la Direction.

Toute réclamation fait l'objet d'une réponse écrite de la Direction. Le plaignant a la possibilité de saisir soit le médiateur médecin si la réclamation met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical, soit le médiateur non-médecin si la réclamation est étrangère à ces questions.

- La Commission Des Usagers (CDU)



Conformément à la Loi du 4 Mars 2002, une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge est instituée au sein de chaque Établissement de Santé. Cette commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle a connaissance de toutes les plaintes et réclamations faites par les personnes hospitalisées ou leurs proches ainsi que des réponses qui y sont apportées. Cette commission contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches. Les résultats des enquêtes de satisfaction y sont également présentés.

Un salon est réservé aux représentants des usagers en service de SMR.

Vous avez la possibilité de les contacter au 02.33.89.89.83 ou 02.33.89.89.84

La CDU concerne exclusivement le SMR. Voir la [composition](#).

- Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Conformément au décret du 2 novembre 2005, l'établissement a mis en place un CVS pour l'EHPAD et le SSIAD et un second CVS pour la MAS et le FOA.

Au cours de ces instances, sont présentées les plaintes et réclamations, les résultats d'enquête de satisfaction.

Voir la [composition du CVS de l'EHPAD](#) et du [CVS de la MAS et du FOA](#).



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son **accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Usagers, vos droits

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Principes généraux

Arrêté du 8 septembre 2003



Article 1 : Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



Article 3 : Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



Article 5 : Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Article 7 : Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Article 8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.



Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.



Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.